

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2500807
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 21/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500807. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver el nuevo PIA solicitado con fecha 19/04/2023 y que seguía sin resolverse.

La persona titular de la queja, de 91 años de edad, tiene reconocido desde el 10/01/2023 un Grado 2 de dependencia. Con fecha 24/03/2023 se resolvió su programa individual de atención (PIA), concediéndole la prestación vinculada al servicio de atención al domicilio (PVSAD). Posteriormente, presentó solicitud de nuevas preferencias para recibir, en su lugar, la prestación por cuidados en el entorno familiar.

La Conselleria revocó la concesión de la PVSAD el 23/06/2023 pero, hasta la fecha no había resuelto la nueva prestación solicitada en su lugar.

Por ello, el 25/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Estado del expediente de dependencia de la persona titular de la queja.
2. Motivos de la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentada por la interesada con fecha 19/04/2023.
3. Fecha de registro de entrada de los expedientes de revisión del PIA que se están resolviendo en la actualidad y lugar que ocupa la interesada en la lista de espera.
4. Fecha prevista para resolver el nuevo PIA y abonar a la interesada la prestación por cuidados en el entorno familiar solicitada, así como los atrasos que pudieran corresponderle.
5. Cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja.

Sin embargo, hasta la fecha y superado el plazo establecido, sin que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda haya solicitado una ampliación de plazo, no ha tenido entrada en esta institución el preceptivo informe, dando respuesta a las cuestiones planteadas.

En consecuencia, debemos informar que hemos calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de esta queja como no colaboradora, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 que rige el funcionamiento de esta institución.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos poner de manifiesto que la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos ha impedido investigar acerca de las circunstancias que concurren en la presente queja.

De la información aportada por la persona promotora de la queja podemos concluir que, mientras la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda mostró la diligencia oportuna para revocar la PVSAD, no la ha tenido para resolver en plazo las nuevas preferencias solicitadas con fecha 19/04/2023, **dejando desasistida de los recursos necesarios a una persona de 91 años de edad, con un Grado 2 de dependencia reconocido, que ha debido hacer frente por sus propios medios al coste de sus cuidados.**

Incluso en casos como el que nos ocupa en los que el recurso solicitado no es un servicio sino una prestación económica, ampararse en el posterior reconocimiento de los efectos retroactivos, una vez se resuelva el expediente, puede suponer el agotamiento económico de la persona dependiente hasta que los atrasos sean efectivos.

Ante la queja presentada el 03/07/2024 por dicha demora, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda respondió el 12/07/2024, indicando que el expediente de nuevas preferencias se resolvería por orden cronológico de presentación de solicitudes, pero olvidando que, en que el mandato del artículo 71.2 de la Ley 39/2015 (al que implícitamente se refiere la Conselleria cuando afirma que los expedientes se tramitan por riguroso orden de apertura) no exonera del deber legal de la tramitación en plazo.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017), pues han transcurrido ya casi dos años.

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Así mismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

En la tramitación de esta queja se ha incumplido, además, con el deber de las administraciones de colaborar con el Síndic de greuges y dar respuesta en plazo a sus requerimientos de información o documentación relativa a los asuntos planteados.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea)
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar una resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos, en el plazo máximo establecido por la normativa reguladora correspondiente.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones y requerimientos de información de esta institución.
3. **RECOMENDAMOS** que las resoluciones administrativas relativas al cambio de recurso, sea servicio o prestación) se realicen de forma simultánea, para no dejar desatendidas a las personas en situación de dependencia.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la resolución de revisión del PIA de la interesada, relativa a la prestación económica por cuidados en el entorno familiar solicitada.
5. **SUGERIMOS** que la resolución incluya los efectos retroactivos correspondientes de la prestación.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana